



Commission permanente de Contrôle linguistique
Rue Montagne du Parc, 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 20 octobre 2022

[...]

[...]

Objet: message de bienvenue en français après inscription

Monsieur le Président,

En sa séance du 19 octobre 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) a examiné une plainte relative au fait qu'une personne a reçu de la part d'Actiris un message automatique de bienvenue en français après son inscription bien qu'elle s'était inscrite en néerlandais.

Dans un courriel, un collaborateur d'Actiris nous a communiqué ce qui suit : (traduction)

« Après vérification de notre base de données, nous tenons à vous informer qu'il s'agit d'une erreur humaine pour laquelle Actiris s'excuse.

Sur la base des informations disponibles, M. [X.] s'est inscrit auprès de l'agence de Bruxelles-Ville. Il a en effet été reçu le 26/07 par un consultant néerlandophone qui a procédé à son enregistrement (entretien en néerlandais), mais qui - par erreur - a imprimé les documents en français. »

Par ailleurs, nous vous informons qu'Actiris, conscient de l'importance de permettre à tous les demandeurs d'emploi de recevoir leurs documents dans leur propre langue, a développé pour les consultants une interface qui automatise ce type de processus. Si la langue du demandeur d'emploi est le néerlandais, ses documents seront automatiquement imprimés en néerlandais. Cette interface est actuellement en cours de réalisation. »

*
* *

Actiris est un service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. Conformément à l'article 32 de la loi du 16 juillet 1989 portant diverses réformes institutionnelles, les services du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale utilisent le français et le néerlandais comme langue administrative.

Le chapitre V, section 1^{re} des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative), s'applique aux services du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale sauf pour ce qui est des dispositions concernant l'emploi de l'allemand.

Conformément à l'article 41 des lois linguistiques en matière administrative, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

L'inscription aurait dû être envoyée en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE